

Manual de Usuario para Easy Live Chat 1.0

Presencia Web

Tabla de Contenidos



INSTALAR EASY LIVE CHAT

1. Haga clic en Instalar EasyLiveChat.



Una vez que haya instalado EasyLiveChat, cada vez que regrese a la pantalla inicial verá la siguiente imagen:



2. Puede acceder a las siguientes opciones:
   a. Configurar EasyLiveChat
   b. Iniciar sesión como agente



c. Iniciar sesión como cliente
d. Desinstalar EasyLiveChat
e. Añadir un agente*
f. Ver transcripciones*
g. Modificar configuración*

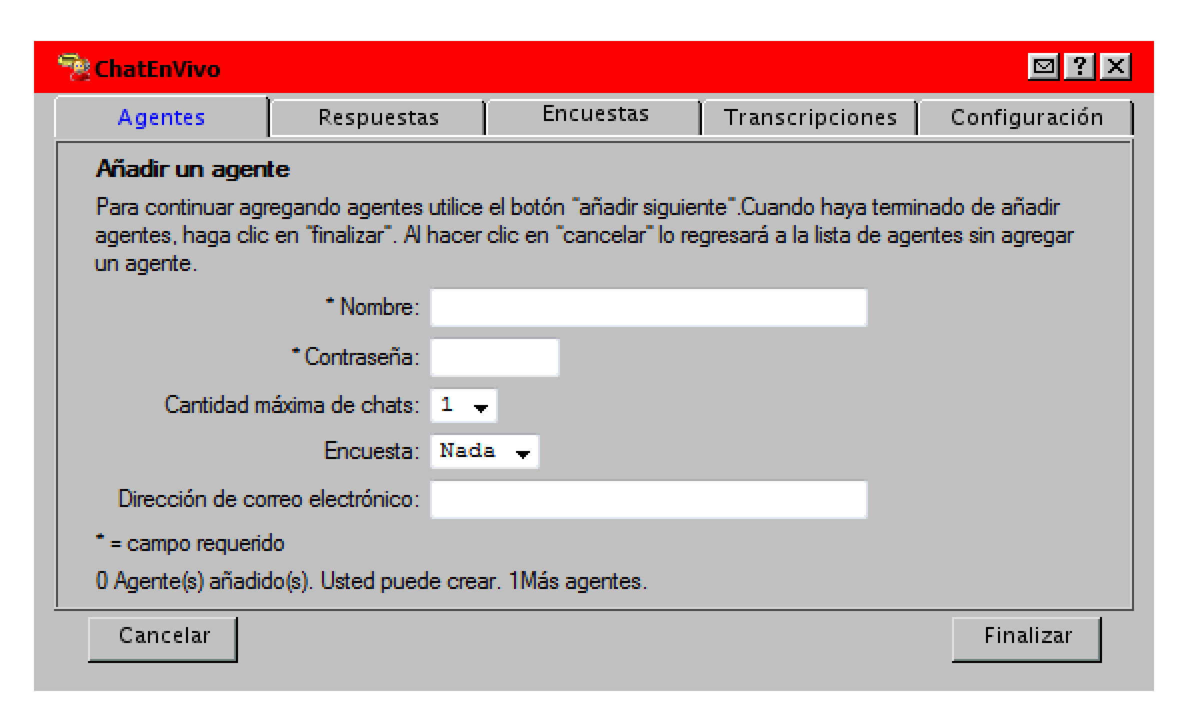
* El usuario puede acceder posteriormente a estas opciones. Para ello, haga clic en el vínculo Configurar EasyLiveChat, en la parte superior de la pantalla, y elija la pestaña correspondiente.

PESTAÑAS DE EASY LIVE CHAT

1. Agentes
2. Respuestas
3. Encuesta
4. Transcripciones
5. Configuración

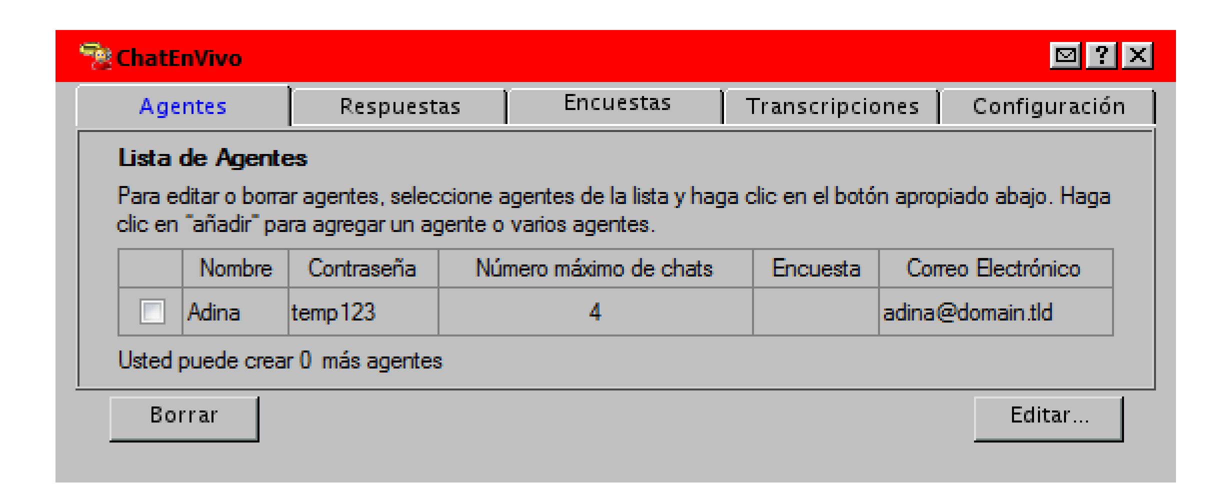
AGENTES

1. Escriba el nombre del agente.
2. Escriba la contraseña del agente.
3. En el menú desplegable, elija Máximo de chats.
4. En el menú desplegable, elija una encuesta.
5. Escriba la dirección de correo electrónico del agente.
6. Haga clic en Finalizar.

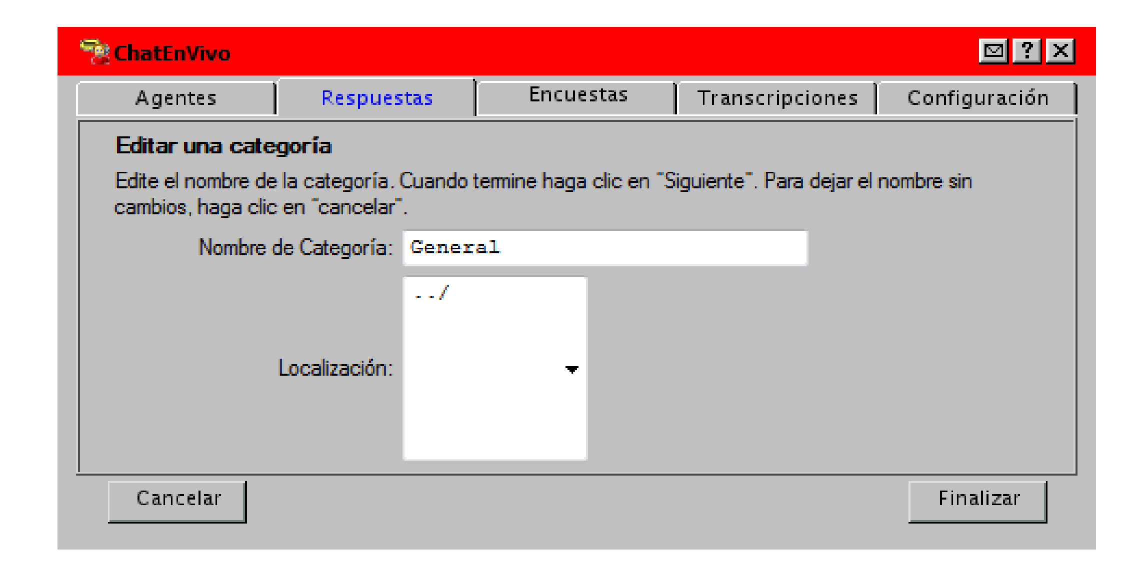




Nota: "Máximo de chats" indica el número de chats en los que el agente puede participar al mismo tiempo. Cada charla se muestra en una pestaña independiente de la ventana de chat del agente.



Nota: Para modificar los datos de un agente, selecciónelo en la lista de agentes y, a continuación, haga clic en Eliminar, si desea borrarlo, o bien en Editar, para efectuar cambios.



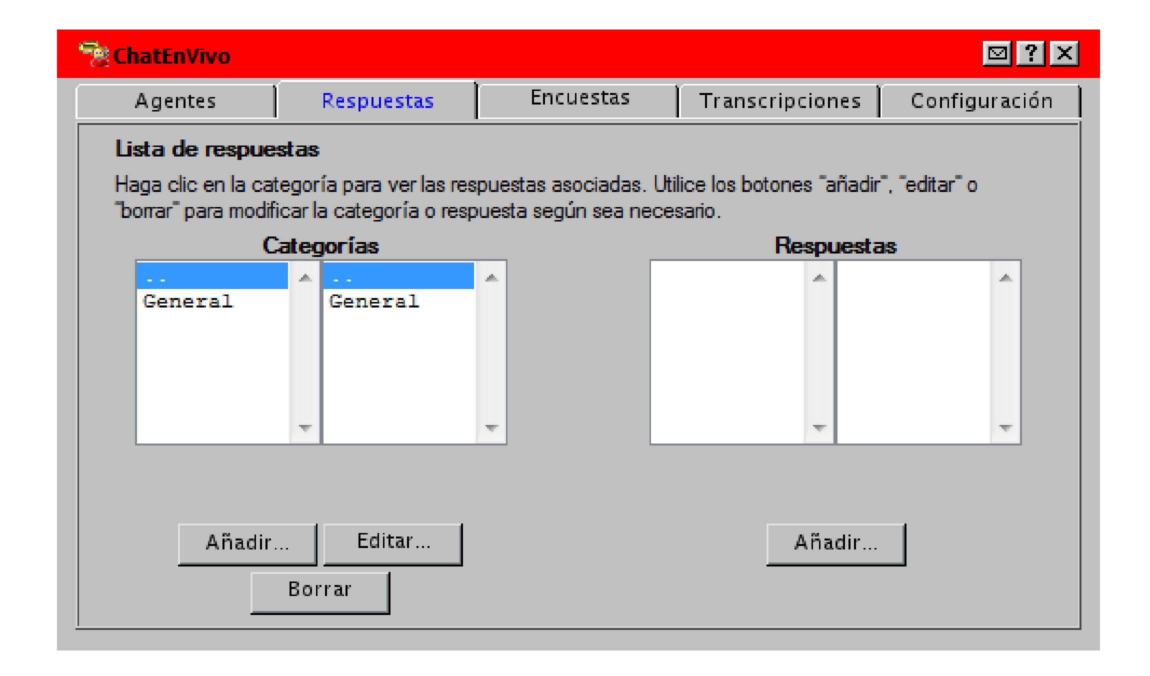


Respuestas

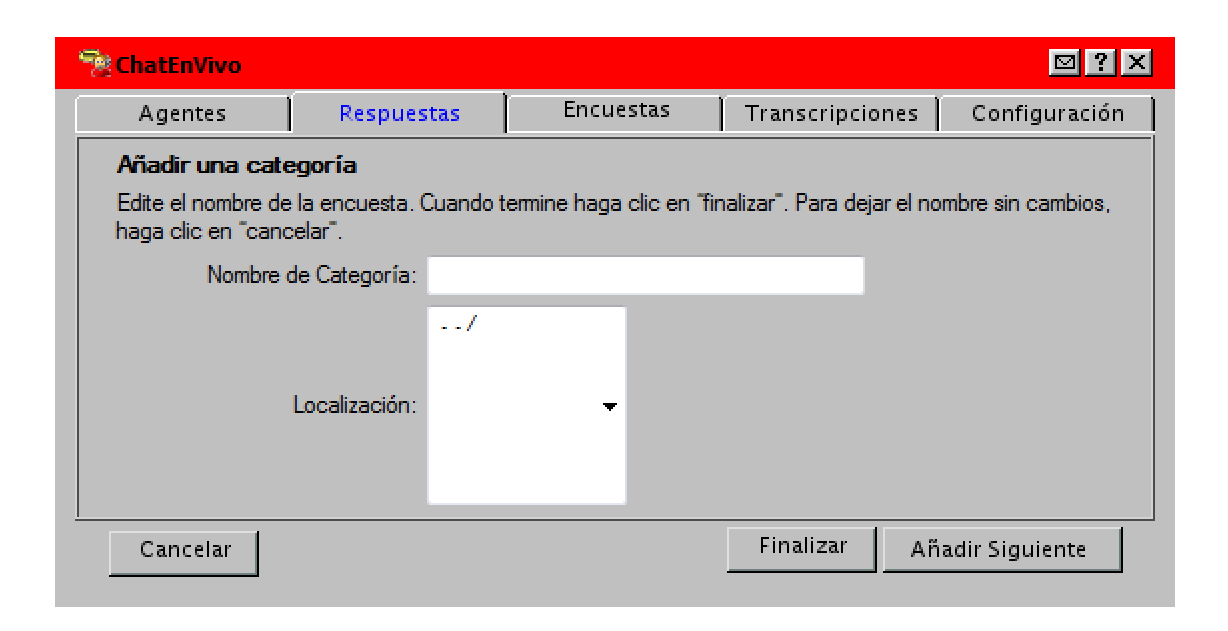
Añadir/Editar una categoría

En el encabezado, junto a Categoría:

1. Haga clic en Añadir.
   a. También puede hacer clic en la categoría que desee modificar.
   b. Haga clic en Editar.
2. Escriba el nombre de la categoría.
3. Elija una ubicación (opcional).
4. Haga clic en Finalizar.







AÑADIR UNA RESPUESTA

En el encabezado, junto a Respuestas:

1. Haga clic en Añadir.
2. Elija el tipo de respuesta (texto/URL) y complete los datos pertinentes.
3. Elija una categoría.
4. Haga clic en Finalizar.



ChatEnVivo

Agentes | Respuestas | Encuestas | Transcripciones | Configuración

Añadir una respuesta

Indique el tipo, nombre y texto de respuesta. Utilice el botón "añadir siguiente" para continuar añadiendo las respuestas.Haga clic en "finalizar" para finalizar el proceso de adición de respuestas. Al hacer clic en "cancelar" lo regresará a la lista de respuestas sin agregar una respuesta.

Tipo: Texto URL

Nombre:

Texto:

Lugar en categoría: - - /

0 Respuesta(s) fue(ron) añadida(s).

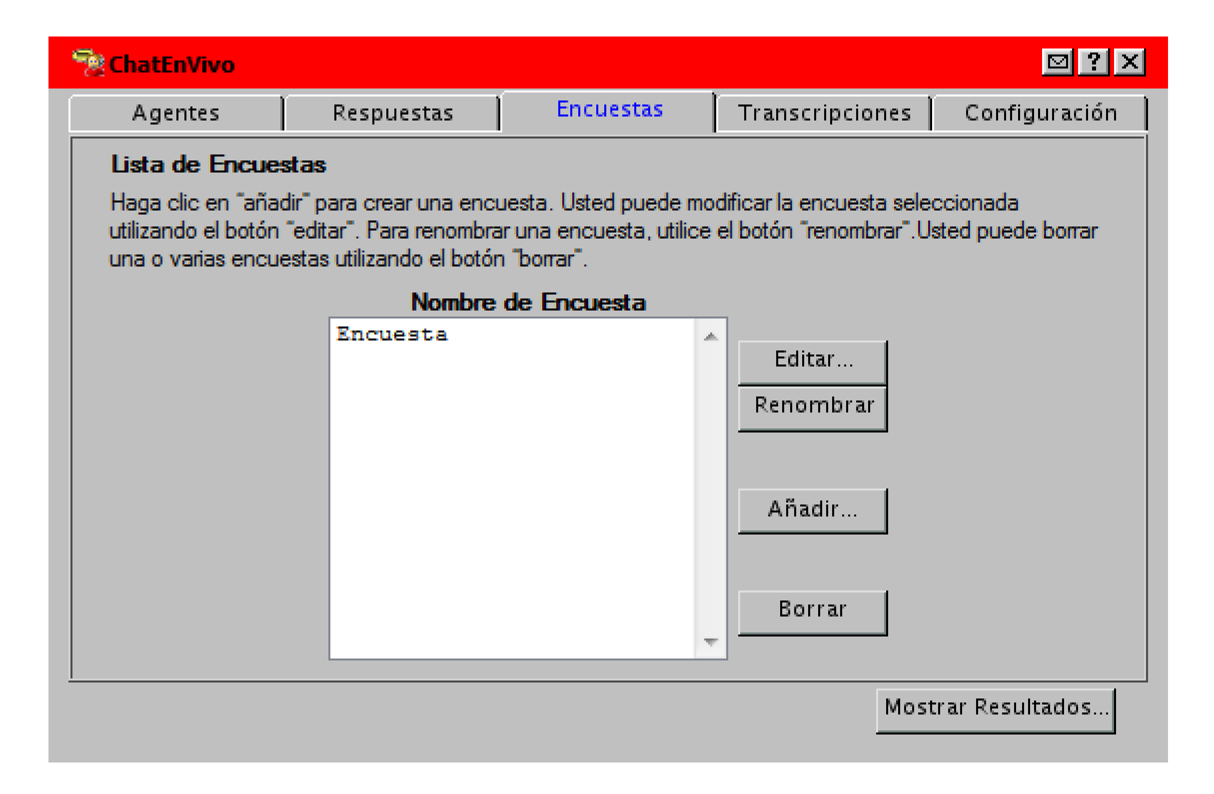
Cancelar | Finalizar | Añadir Siguiente

ENCUESTAS

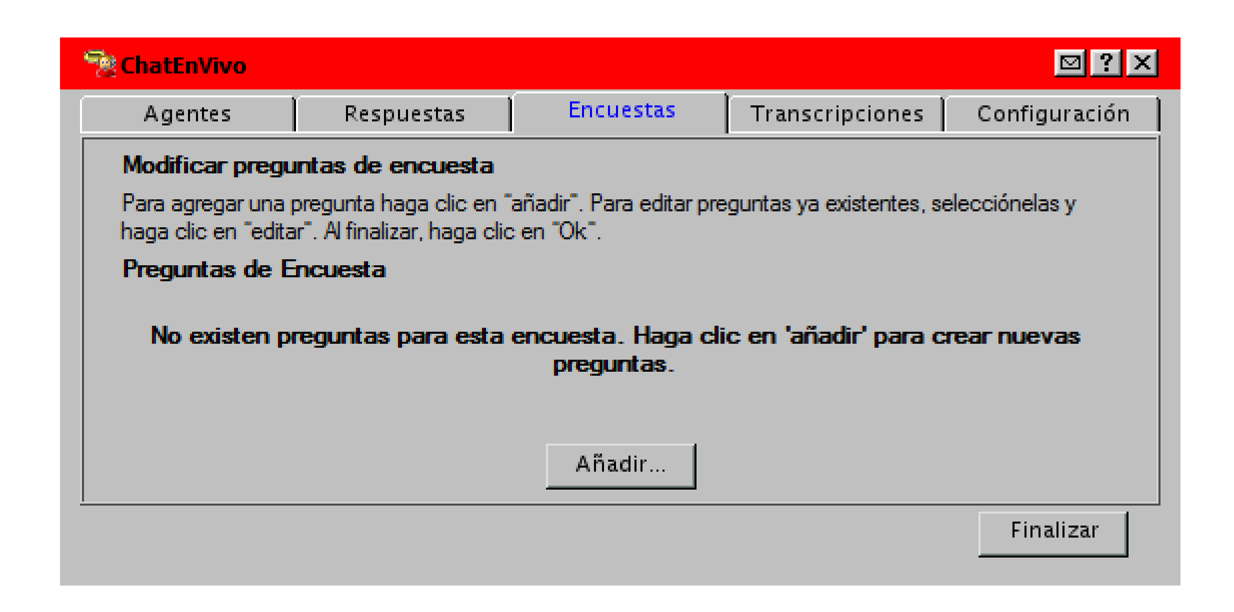
CREAR UNA ENCUESTA

1. Haga clic en Añadir.
2. Escriba el nombre de la encuesta.
3. Haga clic en Finalizar.
4. Elija una encuesta y haga clic en Editar.



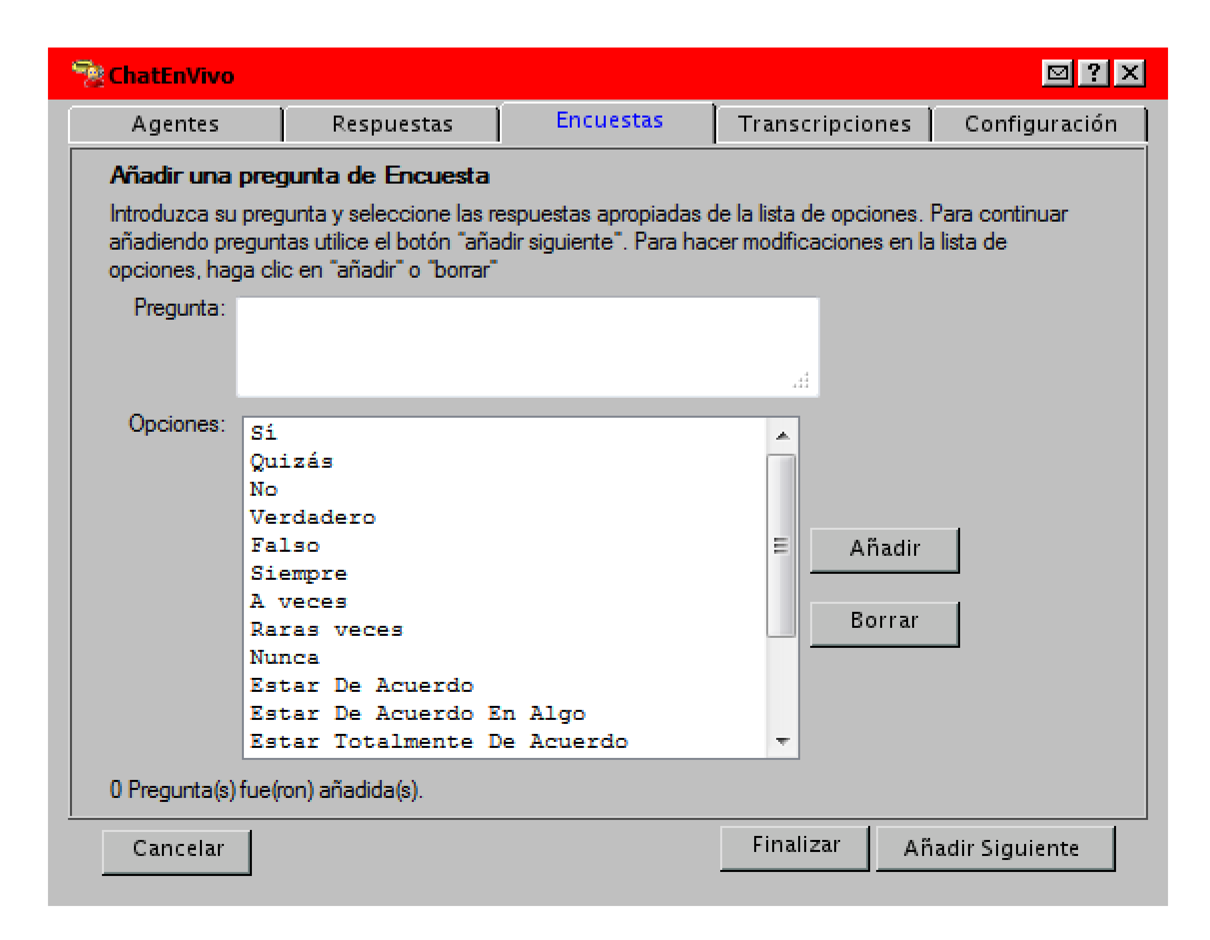


5. Para crear una pregunta, haga clic en Añadir.





6. Escriba la pregunta.

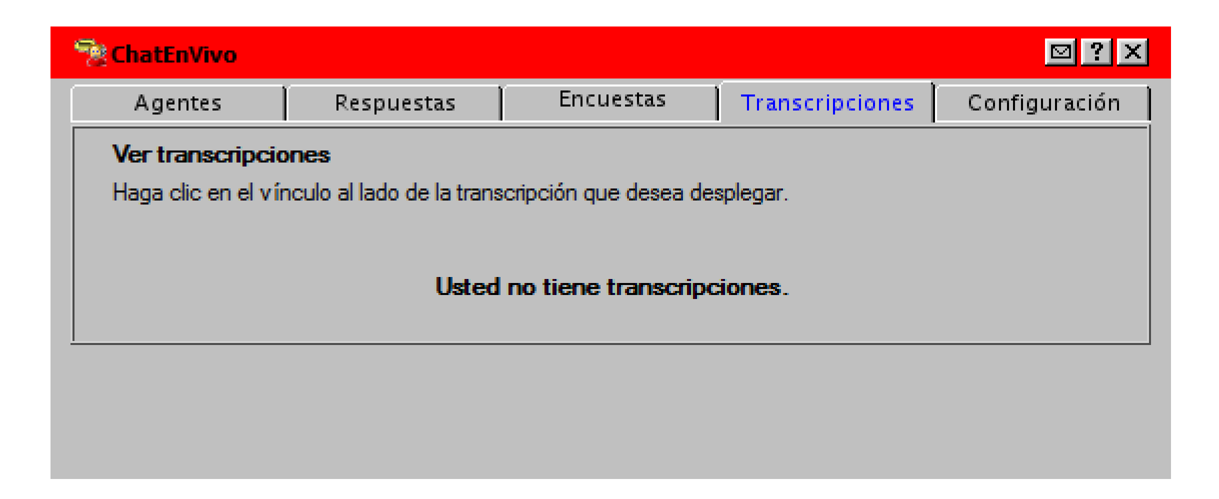


7. Para elegir posibles respuestas, mantenga presionada la tecla Ctrl y haga clic en las respuestas de la lista. Mientras mantenga presionada la tecla Ctrl, todas las opciones resaltadas se marcarán como opciones.
8. Haga clic en Finalizar.
a. Para añadir otra pregunta, haga clic en Añadir siguiente.

TRANSCRIPCIONES

En la pestaña Transcripciones se muestra una lista de todas las charlas anteriores, ordenadas cronológicamente. Para revisarlas, haga clic en la pantalla emergente.





CONFIGURACIÓN

TEMA DEL VISITANTE/AGENTE

Para definir los colores de las interfaces de agentes y visitantes, elija un color de la paleta para cada variable.

LOGOTIPOS

Indique el vínculo que desea usar en la interfaz de inicio de sesión de agentes y clientes.

- El “logotipo” superior define la imagen que se muestra en la parte superior izquierda de la pantalla.
- El “logotipo” de la barra lateral se muestra en la parte derecha de la interfaz de chat del cliente.

PREGUNTAS INICIALES

De manera predeterminada, el sistema solicita el nombre del usuario (bloqueado) y una descripción del problema. Si prefiere plantear el problema de algún modo determinado, o si quiere solicitar otro tipo de información, debe indicarlo aquí. En el menú desplegable, elija Correo electrónico u Otros, en el orden correspondiente.



FRAGMENTOS DE CÓDIGO

Haga clic en los fragmentos de código del agente o cliente para abrir una nueva ventana con el código del propietario de las máquinas virtuales, con el fin de incluirlo en las páginas de soporte en línea o en un correo electrónico. No es posible editar el texto en la ventana emergente.

ChatEnVivo

Agentes | Respuestas | Encuestas | Transcripciones | Configuración

Tema de Visitante:		Tema de Agente:	
Fondo:	#e0e0fe	Fondo:	#e0e0fe
Texto de Visitante:	#000000	Texto de Visitante:	#000000
Texto de Agente:	#000000	Texto de Agente:	#000000
Borde:	#818F93	Borde:	#818F93
Texto de Ventana:	#000000	Texto de Ventana:	#000000
Encabezado:	#505060	Encabezado:	#505060
		Primer plano:	#c1ced1

Logotipo: http://

Logotipo de barra de costado: http://

Etiqueta asunto de chat:

Mensaje fuera de servicio:

Correo electrónico de soporte:

Idioma de Chat: Inglés

☑ Se permite la transferencia de las secciones de chat entre agentes.